

Henri Pulkkinen

ISO 9001:2008 -sertifikaatti ajoneuvo- katsastuksessa

Metropolia Ammattikorkeakoulu

Auto- ja kuljetustekniikka

Jälkimarkkinointi

Insinöörityö

22.5.2014

Tekijä Otsikko Sivumäärä Aika	Henri Pulkkinen ISO 9001:2008 -sertifikaatti ajoneuvokatsastuksessa 36 sivua 22.5.2014
Tutkinto	Insinööri (AMK)
Koulutusohjelma	Auto- ja kuljetustekniikka
Suuntautumisvaihtoehto	Jälkimarkkinointi
Ohjaajat	Koulutusvastaava Pertti Ylhäinen Katsastusaseman päällikkö Juha Mäkelä
<p>Insinööri työn tarkoituksena oli selvittää ajoneuvokatsastuksen laadunhallintaa ja tutkia uuden katsastustoimilupalain tuomien edellytysten muutoksia katsastuksen laatuun. Työssä selvitettiin uuden katsastustoimilupalain tuomia muutoksia katsastukseen ja tutkittiin ISO 9001:2008 -standardin mukaisen laadunhallintajärjestelmän soveltamista katsastuksessa. Pääasiallisen tavoitteena oli tutkia uuden standardisoidun laadunhallintajärjestelmän vaikutusta katsastajan työhön ja sitä kautta katsastuslaadun takaamiseen.</p> <p>Työ toteutettiin käytännön kokemusta, lähdemateriaalia ja haastatteluja hyödyntäen. ISO -standardisointiin tarkoitettu käsikirja, katsastuksen ohjeistus ja siihen liittyvät lait olivat keskeisessä asemassa työtä tehdessä.</p> <p>Lopputuloksena syntyi kokonaiskuva ajoneuvokatsastuksesta, sen laadunhallinnasta, uuden katsastustoimilupalain muutoksista, ISO 9001:2008 -sertifiointista ja siitä, kuinka laadunvalvontaa tulisi lähtökohtaisesti toteuttaa.</p>	
Avainsanat	ISO 9001:2008 -standardi, sertifiointi, katsastuksen laatu

Author Title	Henri Pulkkinen ISO 9001:2008 Certificate in Periodic Motor Vehicle Inspection
Number of Pages Date	36 pages 22 May 2014
Degree	Bachelor of Engineering
Degree Programme	Automotive and Transport Engineering
Specialisation option	Automotive After Sales Engineering
Instructors	Pertti Ylhäinen, Senior Lecturer Juha Mäkelä, Chief Inspector
<p>The objectives of this thesis were to analyze the quality control of periodic motor vehicle inspection and study if the new law of the motor vehicle inspection license will have an effect on the quality of periodic motor vehicle inspection. This thesis explains how the new license for carrying out periodic motor vehicle inspection will change the inspection process and how the ISO 9001:2008 quality control management system is applied in periodic motor vehicle inspections. The main objective was to find out how the standardized quality management system affects the work of an independent inspector, and thus, ensure the quality of periodic motor vehicle inspections.</p> <p>The thesis was carried out by utilizing practical experience, source material and interviews. The handbook of ISO standardization, the instructions of vehicle inspection and the laws of motor vehicle inspections were used as the main sources of this thesis.</p> <p>As a result this thesis gives a good overview of periodic motor vehicle inspections and their quality management, the changes of the new law, ISO 9001:2008 certification and how the quality management should be implemented.</p>	
Keywords	ISO 9001:2008 Standard, certification, quality of periodic motor vehicle inspection

Sisällys

1	Johdanto	1
2	Laatu	2
2.1	Laadun määritelmä	2
2.2	Laadun mittaaminen	3
3	Kevyen ajoneuvon katsastusprosessin kuvaus	3
3.1	Asiapaperit ja ajoneuvon tunnistus	3
3.2	Auton silmämääräinen tarkastus ja koeajo	4
3.3	Heilahduksenvaimennintesti	4
3.4	Jarrujen testaus jarrudynamometrillä	5
3.5	Diesikäyttöisen ajoneuvon savutusarvon mittaus	5
3.6	Bensiinikäyttöisen ajoneuvon pakokaasumittaus	6
3.7	Valojen toimivuuden sekä ajovalojen suuntauksien tarkastus	7
3.8	Auton moottoritilan ja alustan tarkastus	7
3.9	Välysten tarkastus	7
3.10	Pyörien ja jarrujen kunnon tarkistus silmämääräisesti	8
3.11	Katsastuksen päättäminen	8
4	Nykymuotoinen laadunhallinta ja katsastajan työn valvonta	8
4.1	Valvontamenetelmät	8
4.2	Laatukäsikirja	10
4.3	Laatukäsikirjan sisältö	10
4.4	Katsastuslaitteiden huolto ja tarkastukset, mittaustulosten luotettavuuden varmistaminen	11
4.5	Koulutus ja koulutusseuranta	11
4.6	Tehtävät ja vastualueet	12
4.7	Sisäinen laadunvarmistus	12
4.8	Lain velvoittama asiakirjojen säilytys katsastustoimipaikalla	13
5	ISO 9001:2008 -sertifiointin tausta ja katsastuksen nykytila	14
5.1	Laatusertifiointin tausta	14
5.2	Uusi katsastustoimilupalaki	14
5.3	Katsastuksen nykytila	15
5.4	Katsastuksen tulevaisuus	16
5.5	Uuden katsastuslain mahdolliset ongelmakohdat asiakkaan näkökulmasta	18

6	ISO 9001:2008 -standardi	19
6.1	Yleistä ISO 9001:2008 -standardista	20
6.2	ISO 9001:2008 -standardin yritykselle asettamat vaatimukset	21
6.3	Prosessimainen toimintamalli	21
6.4	Standardin mukaisen laadunhallintajärjestelmän hyvät puolet	22
6.5	Standardin mukaisen laadunhallintajärjestelmän huonot puolet	22
7	ISO 9001:2008 -laadunhallintajärjestelmän keskeisin sisältö	23
7.1	Yleiset vaatimukset	23
7.2	Dokumentointia koskevat vaatimukset	24
7.3	Laatukäsikirja	24
7.4	Asiakirjojen ja tallenteiden hallinta	25
7.5	Johdon vastuu ja sitoutuminen	26
7.6	Laatupolitiikka ja laatutavoitteet	26
7.7	Henkilöstön pätevyys, työympäristö ja välineet	27
7.8	Resurssien hallinta ja tuotteen toteuttaminen	27
7.9	Mittaus, analysointi, parantaminen ja asiakastyytyväisyys	28
8	ISO 9001:2008 -laadunhallintajärjestelmän toteutus ylläpito ja kustannukset katsastusyrityksessä	29
8.1	Laadunhallintajärjestelmän kustannukset	29
9	Laadunhallinnan eroja katsastuksessa uuden ja nykyisen välillä	30
9.1	Erot ajoneuvokatsastajan työn kannalta	31
10	Yhteenveto	32
	Lähteet	34

1 Johdanto

Tämän työn tavoitteena on selvittää ISO 9001:2008 standardin mukaisesti sertifioidun laadunhallintajärjestelmän vaikutusta yksittäisen ajoneuvokatsastajan työhön ja sitä kautta mahdollisten ajoneuvoissa esiintyvien vikojen ja puutteiden havaitsemiseen ja näin ollen ajoneuvokatsastuksen laatuun. Työssä ei ole tarkoitus määrittää sertifiointin muita, kuten esimerkiksi asiakastyytyvyyteen vaikuttavia seikkoja.

Työssä perehdytään ajoneuvokatsastukseen, siihen lähitulevaisuudessa tulevien muutosten taustalla olevaan katsastustoimilupalakiuudistukseen ja siihen, miksi ISO 9001:2008 -sertifioitua laadunhallintajärjestelmää edellytetään tulevaisuudessa katsastuksessa. Tarkasteluun otetaan ISO 9001:2008 -standardi ja sen mukaisen laadunhallintajärjestelmän luominen katsastusyrikykseen. Standardin tarpeellisuutta, ominaisuuksia, vaikutuksia ja eroavaisuutta nykyisen laadunhallinnan keinoihin katsastuksessa pyritään selvittämään. Työssä tarkastellaan myös hieman katsastuksen historiaa ja nykytilaa, sekä pohditaan sen tulevaisuutta.

Työ tehdään Mäntsälän Autokatsastus Oy:lle. Yritys on yhden toimipisteen käsittävä katsastusasema, jossa työskentelee yhteensä viisi ajoneuvokatsastajaa, sekä kaksi asiakaspalveluhenkilöä. Asemalla toimii samoissa tiloissa kevyen ja raskaan ajoneuvokaluston katsastus.

2 Laatu

2.1 Laadun määritelmä

Laatu on tuotteen tai palvelun toimivuutta, ominaisuuksia ja haluttavuutta kuvaava asia. Jos tuote tai palvelu on aina samanlaista, se täyttää sille asetetut vähimmäisvaatimukset, vastaa kuluttajan odotuksia, kuluttaja on siihen tyytyväinen, saa rahoilleen vastinetta ja tuote tai palvelu toimii vähintäänkin sille luvutulla tavalla, voidaan puhua laadukkaasta tuotteesta tai palvelusta. Laadukas tuote toimii niin kuin sen pitää, eikä tuotteessa ole merkittäviä poikkeamia sen ominaisuuksien suhteen. Tuotantovaiheessa on pystyttävä puuttumaan poikkeamiin ja saatava mahdolliset virheet korjattua. Näin lopputuloksen kannalta yksi olennaisimmista asioista, eli tasalaatuisuus saadaan toteutumaan. Asiakastyytyväisyys on keskeisessä roolissa laadun mittaamisessa ja siihen vaikuttaa se, että ennen laadukas tuote ei välttämättä enää olekaan kymmenen vuoden päästä laadukas. Tekniikan kehittyessä kuluttajien vaatimukset ja ennakko-odotukset tuotteiden ja palveluiden suhteen kasvavat ja esimerkiksi täysin käyttämätön ja virheetön vuoden 1990 auto ei ole nykypäivän käyttäjän mielestä laadukas, vaikka se olisi ollut sen valmistushetkellä aikansa huippulaatua. Jotta tuote tai palvelu pysyisi laadukkaana, sen on pystyttävä kehittymään kehityksen ja käyttäjien odotusten mukana, pysyäksään jatkossakin laadukkaana. Laatukäsite pitää sisällään, myös yrityksen laadukkaan toimimisen ja laatujohtamisen. Laatujohtamisessa yrityksen johto valvoo, kehittää ja ohjaa jatkuvasti yrityksen toimintaa ja tuotantoa. Laadukkaassa johtamisessa oman toiminnan jatkuva tarkastelu, epäkohtien ja laatupoikkeamien ennaltaehkäisy ja niiden esiintyessä välitön reagointi ovat keskeisessä roolissa. [1, s.1.]

2.2 Laadun mittaaminen

Laatua on toisinaan vaikea mitata, koska siihen ei ole sovellettavissa suoraan minkäänlaisia mitta-asteikoita ja näin ollen sen mittaamiseen käytetään monia eri asioita ja ominaisuuksia. Laadun mittareina toimivat tuotteen tai palvelun ominaisuudet, toimivuus, ennakko-odotusten täytyminen, haluttavuus ja lisäksi asiakastyytyväisyys on yksi parhaita laadun mittareita. Laatua voidaan mitata, myös muilla mittareilla, kuten ympäristövaatimusten täyttymisellä, tuotannon tehokkuudella ja sen virheettömyydellä, kustannusten pienenemisellä ja tuottavuuden paranemisella. Tuotteen tai palvelun laadun mittaamiseen pyritään käyttämään useampaa kuin yhtä tapaa, joilla saada tietoa siitä onko laatuvaatimukset täytetty. [2, s.1.]

3 Kevyen ajoneuvon katsastusprosessin kuvaus

Kevyiden enintään 3500 kg painavien ajoneuvon määräaikaikatsastuksessa tarvitaan katsastuksen suorittavan katsastajan lisäksi useita eri apuvälineitä, työkaluja ja testilaitteita. Tässä kuvaillaan kevyiden ajoneuvojen määräaikaikatsastuksen kulkua vaiheittain ja kerrotaan, miten katsastaja tarkastaa ajoneuvon kohta kohdalta läpi havaitakseen kaikki ajoneuvon mahdolliset viat ja puutteet, joita katsastuslaki edellyttää tarkastamaan. Katsastuspäätöksen tulee pohjautua Liikenteen turvallisuusviraston ylläpitämään ohjeistukseen ja katsastuksen arvosteluperusteisiin. [4, s.6.] Katsastuksen arvosteluperusteet on yksityiskohtainen ohjetiedosto, josta löytyvät kaikki perusteet, korjauskehotuksen (1-vika), hylkäyksen (2-vika) ja ajokiellon (3-vika) aiheuttavista vioista ja puutteista. Katsastuspäätös on vioista ja puutteista riippuen hyväksytty, hylätty, keskeytetty tai ajoneuvo voidaan määrätä ajokieltoon.

3.1 Asiapaperit ja ajoneuvon tunnistus

Ajoneuvon saapuessa katsastukseen tarkastetaan ensimmäisenä ajoneuvon asiakaspaperit ja niiden asianmukaisuus sekä mahdolliset erääntyneet verot ja vakuutukset. Ajoneuvo tunnistetaan tarkastamalla, että rekisterikilpi tai kilvet ja valmistenumeron merkit vastavat rekisteritietoja. Uudemmissa (1.1.1993 jälkeen ensirekisteröidyt ajoneuvot) ajoneuvoista tarkastetaan, myös ajoneuvon valmistajan kilven tietojen vastaavuus rekisteritietojen kanssa.

3.2 Auton silmämääräinen tarkastus ja koeajo

Tässä työvaiheessa katsastaja tarkastaa ajoneuvon ulkopuolen kunnon silmämääräisesti. Tähän vaiheeseen kuuluvat, mahdollisten terävien reunojen, ja valoumpion lasien tarkastus. Auton sisäpuolelta tarkastetaan, turvavöiden ja istuinten kunto, varoituskolmion olemassaolo, tuulilasin kunto, näkökentän esteettömyys, hallintalaitteiden asianmukaisuus, varoitus- ja mittaristovalojen toiminta, tuulilasin- pesulaitteen ja tuulilasinpyyhkijöiden toiminta, huurteenpoisto- ja äänimerkinanto- laitteet. Varsinaisen koeajon aikana todetaan auton normaali toiminta, ajettavuus, ohjaustuntuma, jarrut ja nopeusmittarin toiminta.

3.3 Heilahduksenvaimennintesti

Ajoneuvon heilahduksenvaimentimet testataan niitä varten tarkoitetulla laitteella. Ajoneuvon renkaat ajetaan lattiaan tai maahan upotetun laitteen päälle, joka mittaa iskuvaimentajien toimivuuden simuloimalla ajotilannetta, joka käytännössä on muuttuvataajuista tärinää, joka kohdistetaan ajoneuvon pyöriin. Laite suorittaa testin yhdelle pyörälle kerrallaan ja laite mahdollistaa (kuva 1) vain yhden akselin testaamisen kerrallaan.



Kuva 1. Vasemmalla auton pyörä heilahduksenvaimennintesterin päällä ja oikealla näyttö, josta tulokset luettavissa.

3.4 Jarrujen testaus jarrudynamometrillä

Jarrudynamometri (kuva 2) on lattiaan tai maahan upotettu testilaitte, johon ajoneuvon pyörät ajetaan. Jarrut testataan jarrudynamometrillä yksi akseli kerrallaan. Tässä testivaiheessa havaitaan jarruissa esiintyvä jarruvoimien ero eri puolien välillä, jarrujen soikeus ja jarrujen tehottomuus. Jarrudynamometrillä ei voida testata nelivetoisia ajoneuvoja, joissa keskitasauspyörästä ei saada vapautettua.



Kuva 2. Vasemmalla taka-akselin jarruvoimien mittaus ja oikealla laitteen näyttö, josta seurataan jarrujen toimintaa.

3.5 Dieselkäyttöisen ajoneuvon savutusarvon mittaus

Dieselkäyttöisten ajoneuvojen pakokaasupäästöjen mittaus tapahtuu tätä varten tarkoitettulla testilaitteella, joka mittaa pakoputkesta tulevien nokihiukkasten määrää ja mitta-asteikkona toimii k-arvo. Ennen mittausta katsastaja tarkastaa, moottorin käyntilämpötilan, öljynmäärän ja kunnon kuuntelemalla ja silmämääräisesti. Tämän jälkeen asetaan moottoriin kierroslukuanturi sekä letku, jota pitkin hiukkaset menevät testilaitteelle, kiinnitetään pakoputken päähän. Kun alkuvalmistelut on tehty, moottori ryntäytetään tyhjäkäynniltä maksimikierroksille kaasupoljin nopeasti pohjaan polkemalla. Näin ollen moottorin kierrosluku ja pakopaine nousevat nopeasti ja nokihiukkaset lähtevät liikkeelle ja kulkeutuvat letkun kautta testilaitteelle. Uudemmissa ajoneuvoilla on luonnollisesti tiukemmat raja-arvot k-arvon suhteen kuin vanhemmilla.

3.6 Bensinikäyttöisen ajoneuvon pakokaasumittaus

Bensinikäyttöisten ajoneuvojen pakokaasupäästöt mitataan siihen soveltuvalla testilaitteella. (kuva 3) Ennen vuotta 1978 rekisteröidyille ajoneuvoille ei kuitenkaan suoriteta mittausta. Bensinikäyttöisten ajoneuvojen päästömittauksessa mitataan, palamattomat hiilivedyt (HC), häkä (CO), jäännöshappi (O₂), ja lambda-arvo, joka kuvaa moottorin ilma-polttoaineseossuhdetta, sekä hiilidioksidi (CO₂), jota ei kuitenkaan arvostella vaan se lähinnä antaa katsastajalle informaatiota moottorin toiminnasta. Ennen vuotta 1991 rekisteröityjen autojen päästömittaus suoritetaan moottorin tyhjäkäynnillä, jonka on oltava alle 1000-kierrosta minuutissa. 1991–2001 vuoden malleista mittaus tapahtuu, sekä tyhjäkäynnillä että korotetulla pyörimisnopeudella (vähintään 2000 kierrosta minuutissa). 1.1.2001 jälkeen rekisteröidyistä ajoneuvoista mitataan päästöt vain korotetulla moottorin pyörimisnopeudella, myös auton sisäinen valvontajärjestelmä OBD tarkistetaan autoon liitettävän testikaapelin avulla mahdollisten järjestelmän ilmoittamien päästöihin vaikuttavien vikakoodien varalta.



Kuva 3. Bensinikäyttöisen auton päästömittaus ja testilaitteen antamia lukemia.

3.7 Valojen toimivuuden sekä ajovalojen suuntauksien tarkastus

Ajoneuvon kaikkien valojen toimivuus tarkistetaan silmämääräisesti yleensä peilejä apuna käyttäen sekä valojen oikea väri tarkistetaan. Lähivalojen, kaukovalojen ja etusumuvalojen suuntaukset tarkistetaan sitä varten tarkoitettulla apulaitteella, jolla nähdään valojen korkeus ja sivuttaissuuntaukset sekä valokuviot. Ajoneuvoista, joissa on ajovalojen korkeudensäätölaite, tarkistetaan laitteen toimivuus.

3.8 Auton moottoritilan ja alustan tarkastus

Auton moottoritilasta tarkistetaan silmämääräisesti moottorin, ja apulaitteiden kunto sekä akun kunto ja kiinnitys. Jarrunesteen taso tarkistus tapahtuu myös tässä työvaiheessa. Moottoritilan tarkastuksen jälkeen ajoneuvo nostetaan ajoneuvonostimen avulla niin, että sitä päästään tarkastelemaan altapäin. Alapuolelta tarkastetaan silmämääräisesti pakoputken, jarrunesteputkien- ja letkujen, polttoainelinjojen, iskunvaimentimien, jousien, tukivarsien, pohjan, rungon, ja polttoainetankin kunto. Pohja, alustan kotelot, tukivarret ja runkoaisat tarkistetaan tarvittaessa ruostehakulla kopauttamalla tai painamalla, jos on syytä epäillä ruosteen heikentäneen rakenteita

3.9 Välysten tarkastus

Akselistojen ja ohjauksen nivelten ja kiinnitysten välyksien tarkastaminen tapahtuu sitä varten tarkoitettua nosturissa olevaa välystentarkastuslaitetta käyttäen ja ajoneuvon akseleita keventämällä. Välysten tarkastuslaitteen avulla voidaan tarkastella ajoneuvon akseliston ja renkaiden kiinnitysten mahdollisia välyksiä, niin että ajoneuvoa ei kevennetä vaan sen koko painoa käytetään hyödyksi. Seuraavaksi akseleita kevennetään yhtä kerrallaan sitä varten tarkoitettulla keventimellä. Akselia keventämällä saadaan pyörät nousemaan ilmaan ja näin ollen päästään mahdollisia välyksiä kokeilemaan käsin ja vääntöraudan avulla.

3.10 Pyörien ja jarrujen kunnon tarkistus silmämääräisesti

Ajoneuvo asetetaan nosturin avulla sopivalle korkeudelle, jolloin renkaiden ja jarrupintojen tarkistus onnistuu helposti. Renkaat, vanteet ja jarrupinnat tarkistetaan silmämääräisesti ja tarvittaessa jarrulevyjen paksuus tai renkaiden urasyvyys mitataan niitä varten tarkoitetuilla työkaluilla.

3.11 Katsastuksen päättäminen

Ajoneuvon katsastuksen aikana katsastaja tekee muistiinpanoja ja merkitsee paperiseen tarkastuskorttiin mittareilta saamansa jarrujen tehon, iskunvaimentimien arvot ja päästötestin tulokset sekä mahdolliset viat tai puutteet, joita ajoneuvosta on löytynyt. Viimeisessä vaiheessa tiedot tallennetaan tietokoneen avulla Ajoneuvotieto- järjestelmään ja päätetään katsastus. Ajoneuvo ajetaan ulos, jonka jälkeen asiakkaalle annetaan tarkastuskortti ja kerrotaan mahdollisista vioista tai puutteista. Jos ajoneuvo hyväksytään katsastuksessa, tulostetaan asiakkaalle uusi rekisteriotteen tekninen osa.

4 Nykymuotoinen laadunhallinta ja katsastajan työn valvonta

4.1 Valvontamenetelmät

Voimassa oleva ajoneuvojen katsastustoimilupia koskeva laki [5, 3§] edellyttää katsastustoimipaikalta voimassa olevan laatukäsikirjan. Katsastustoimipaikoilta vaadittava laatukäsikirja on osana katsastuksien laadun varmistusta, jolla pyritään varmistamaan ajoneuvojenkatsastuksen hyvä ja tasainen laatu, huolimatta siitä, että missä tai kuka katsastusta ajoneuvon katsastaa. Katsastuksessa ajoneuvossa havaittujen vikojen ja puutteiden arviointi perustuu Liikenteen turvallisuusviraston Trafín ylläpitämään ohjeistukseen [4, s. 6.] ja sitä varten on olemassa katsastuksen arvosteluperusteet, josta löytyy kaikki katsastuksessa tarkastettavat kohteet ja niiden arvostelu. Yksittäisistä vioista katsastaja voi antaa korjauskehotuksen, hylätä ajoneuvon katsastuksessa tai asettaa sen ajokieltoon, katsastaja voi myös huomauttaa vähäisestä viasta, jota ei arvosteluperusteista löydy, mutta tällaiset vähäiset viat eivät vaikuta auton hylkäämisperusteisiin eikä niitä merkitä mihinkään. Katsastuksen arvosteluperusteet on katsastajan työväline, johon kaikkien päätösten on perustuttava. Vain joidenkin vikojen tai puutteiden kohdalla on tulkinnanvaraisuutta.

Kaikki katsastuksessa löydettyt viat ja puutteet on merkittävä Trafín ylläpitämään ajoneuvotietojärjestelmään, vaikka vikoja tai puutteita ei löydy on järjestelmään hyvä merkitä, myös päästö-, jarru- ja iskunvaimennintestien tulokset. Trafilla on käytössään testiauto, jossa on vikoja ja puutteita, ja sitä käytetään eri katsastustoimipaikoilla katsastuksissa, eikä katsastaja voi mistään tietää, että kyse on testiautosta. Tällä menetelmällä pystytään valvomaan, kuinka hyvin eri katsastustoimipaikat suoriutuvat katsastuksesta. Tulokset julkistetaan myöhemmin ja kunkin aseman katsastuksesta vastaavat voivat halutessaan käydä myöhemmin tarkastelemassa testiauton vikoja. Jos katsastuksessa havaitaan vakavia puutteita eikä testiautossa ilmenneitä vikoja tai puutteita ole huomattu tai kirjattu, joutuu kyseisen toimipaikan katsastuksesta vastuussa oleva tekemään Trafille kirjallisen selvityksen asiasta, minkä jälkeen Trafi arvio, millaisiin toimenpiteisiin se ryhtyy. Nykylain mukaan katsastustoimipaikka, eli käytännössä toimiluvan haltija ja katsastuksesta vastaava on vastuussa asemalla tapahtuvista väärinkäytöksistä.

Yksittäisiä katsastajia valvotaan seuraamalla vikatilastoja, koska viat tallennetaan ajoneuvotietojärjestelmään sekä Trafi että toimipaikan katsastuksesta vastaava voivat seurata vikatilastoa ja sitä kautta havaita poikkeamia katsastajien työssä. Trafi valvoo katsastustoimipaikkoja säännöllisillä tarkastuskäynneillä, ja tarkastaja käy läpi aseman tilat, laitteiston ja asiapaperit. Trafi tekee satunnaisesti valituille ja liikenteessä oleville ajoneuvoille teknisiä tienvarsitarkastuksia, ja jos vakavia vikoja tai puutteita tarkastettavasta ajoneuvosta löytyy ja sen katsastus on suoritettu ajallaan, aletaan tutkia, onko edellisessä katsastuksessa toimittu asianmukaisesti. Lisäksi tarkastaja tekee tarkastuksen asemalle sellaisissa tapauksissa, joissa epäillään puutteita katsastustoimipaikan toiminnassa. Esimerkki tällaisesta tilanteesta on, että ajoneuvo on käynyt katsastuksessa, mutta jotakin siinä ollutta vikaa ei ole huomattu, mutta se on huomattu pian sen jälkeen ajoneuvohuollossa ja asiakas tehnyt asiasta reklamaation. Vian vakavuudella, puutteellisen toiminnan huolimattomuudella tai tahallisuudella on merkitystä siihen millaisia jatkotoimenpiteitä tai mahdollisia sanktioita tilanteesta seuraa. [6, 43–46§] Kappaleessa edellä mainitut asiat vaikuttavat katsastajan työhön, koska katsastaja tietää olemassa olevien valvontamenetelmien olemassa olon ja sen, että hänen työtään voidaan seurata jatkuvasti, sekä pistokokeen omaisesti tienvarsitarkastuksia ja tarkastusautoja käyttäen. [5, 3–5§] [6, 36–46§]

4.2 Laatukäsikirja

Laatukäsikirja on laadittava jokaiselle asemalle erikseen, ja sen olemassaolo ja oikeellisuus tarkistetaan aina Trafin tarkastajan käydessä tarkastuskäynnillä katsastusasemalla. Sen sisällöstä on käytävä ilmi tietyt yrityksen toimintamallit ja menettelyt. Laki määrittelee kohdat, jotka laatukäsikirjasta on vähintäänkin löydyttävä, mutta kirjasta käy ilmi myös menettelyohjeet ja tarpeelliset tiedot siitä miten asiat katsastustoimipaikalla ovat järjestetty.

4.3 Laatukäsikirjan sisältö

Laatukäsikirjan on lain mukaan sisällettävä seuraavat kohdat:

- katsastustoiminnan kuvaus
- katsastuksissa tarkastettavat kohteet
- katsastusten työmenetelmien kuvaus
- ajoneuvon hyväksymis- ja hylkäämisperusteet
- toimipaikan katsastuksia suorittavan henkilöstön yksityiskohtainen koulutus-suunnitelma
- ohje siitä, että miten toimipaikan asiakkailta tuleva palaute käsitellään
- selvitys siitä, miten toiminnan sisäinen laadunvarmistus on järjestetty
- toimipaikan katsastustoiminnasta vastaavan henkilön, katsastuksia suorittavien henkilöiden ja muun henkilöstön tehtävien ja vastuualueiden määrittely
- selvitys siitä, miten katsastuksissa käytettävien laitteiden huolto on järjestetty ja miten mittaustulosten luotettavuus on järjestetty

Laatukäsikirjasta käy ilmi ajoneuvojen katsastusta koskevat prosessien kuvaukset, joita laki velvoittaa. Laatukäsikirja sisältää hyödyllistä tietoa katsastusjärjestelyistä, työmenetelmistä, henkilöstön koulutuksesta, eri henkilöiden vastuiden jakamisesta ja sisäisestä laadunvalvonnasta. Yksityiskohtaiset määritelmät koskien ajoneuvojen katsastusta, kuten ajoneuvojen tarkastuskohteet löytyvät katsastuksen ohjeistuksessa ja katsastuksen arvosteluperusteissa, eikä niitä sisällytetä laatukäsikirjaan.

4.4 Katsastuslaitteiden huolto ja tarkastukset, mittaustulosten luotettavuuden varmistaminen

Katsastustoimipaikalla on oltava toimiluvan vaatima laitteisto, jotta ajoneuvojen katsastus voidaan suorittaa tasapuolisesti ja luotettavasti. Käytössä olevista laitteista on oltava ylläpidetty laiteluettelo. Muiden työvälineiden, työtilojen ja koeajoradan, lisäksi laki määrittelee laitteet, jotka on vähintäänkin asemalla oltava. Lain määrittämiä pakollisia laitteita ja varusteita ovat: keventimellä varustettu ajoneuvonosturi tai tarkastuskuilu, pakokaasujenmittauslaitteet otto- ja dieselmootoreita varten, jarru- dynamometri, ajovalojen suuntaukseen ja valotehon mittaukseen soveltuva jalustalla varustettu tarkastuslaite, paineilmajarrujen tarkastuksessa tarpeelliset mittarit ja automaattiseen tietojen käsittelyyn perustuva mittalaitteisto, akseli- ja telimassan mittaukseen soveltuva vaaka, äänenpainetasen mittari, välystentarkistuslaite ja henkilö- ja pakettiautojen heilahdukse- senvaimentimien testilaite. Lisäksi katsastusasemalla on oltava riittävät atk-laitteet.

Laitteiden toimintakunnosta on varmistuttava ja mahdollisten vikojen ilmetessä on tarvittaviin toimenpiteisiin ryhdyttävä välittömästi, ja jos asiaa ei itse voida hoitaa asianmukaisesti, otetaan yhteys laitetoimittajaan. Vähäisetkin huoltotoimenpiteet on tehtävä laitetoimittajan ohjeiden mukaisesti. Laitetoimittaja tekee ajoneuvonostureiden käyttöönottotarkastuksen ja vuosihuoltosopimukseen kuuluu vuosittain laitetoimittajan toimesta tehtävä tarkastus. Kaikki laitteet huolletaan niille määritellyin väliajoin, joka katsastusasemalla on yleensä vuosi. Vuosihuollon yhteydessä laitteiden toimintakunto tarkastetaan ja niille tehdään kalibrointi. Mittarin lukemaa tai oikeellisuutta epäiltäessä kalibrointi suoritetaan myös vuosihuollosta riippumatta laitevalmistajan ohjeiden mukaisesti tai sen toimesta. Huolloista ja kalibroinneista pidetään yllä luetteloa, josta käy ilmi tarkastus- ja huoltotoimenpiteet, tehdyt korjaukset ja niiden päivämäärät.

Atk- laitteet ovat nykypäivän katsastuksessa tärkeässä asemassa ja niiden luotettava toiminta on varmistettava. Laitteet huolletaan pääasiallisesti asiantuntijaliikkeissä. Joitakin yksinkertaisia huolto- ja päivitystoimenpiteitä voi suorittaa vastuumatriisissa määritetty henkilö. [1, s. 6.]

4.5 Koulutus ja koulutusseuranta

Katsastuksia suorittavalle henkilöstölle laaditaan vuosittain yksityiskohtainen koulutus- suunnitelma, josta käy ilmi mitä koulutuksia henkilö vuoden aikana suorittaa. Siinä huomioidaan ammatilliseen ja toiminnalliseen pätevytyymiseen liittyvät tarpeet sekä lain

edellyttämät täydennyskoulutukset, joita katsastajien tulee suorittaa vuosittain. Katsastajien koulutuksesta vastaava varmistuu siitä, että henkilökunta osallistuu lakisääteiseen koulutukseen, ja että tarvittavat kokeet tulee suoritetuksi, jotta katsastava henkilökunta säilyttää oikeutensa toimia katsastajina. Laki edellyttää, että ajantasaiset todistukset tai todistusjäljennökset tulee säilyttää asemalla vähintään kolme vuotta. [1, s.7.]

4.6 Tehtävät ja vastuualueet

Katsastustoimipaikan tehtävät on jaettu vastuumatriisiin mukaisesti, josta ilmenee jokaiselle tehtävälle määritelty vastuu- ja vastuuvarahenkilö, minkä lisäksi jokainen vastaa omasta työstään ja sen laadusta. Katsastuksesta vastaavan henkilön on varmistuttava katsastuksen laadusta. Apuna hänen on käytettävä sisäisiä ja ulkoisia mittareita. Ulkoisilla mittareilla tarkoitetaan viranomaisten suorittamaa valvontaa. Jos tilanne vaatii, on hänen ryhdyttävä välittömästi tarvittaviin toimenpiteisiin hyvän katsastuslaadun varmistamiseksi. Vastuuhenkilöllä on valtuudet hankkia kaikki tarvittavat välineet ja työkalut, jotka ovat työn sujuvuuden, katsastuksen laadun ja ympäristön kannalta tärkeitä. [1, s. 9.]

4.7 Sisäinen laadunvarmistus

Viime kädessä sisäisestä laadusta vastaa katsastuksesta vastuussa oleva henkilö. Käytössään hänellä on työkaluja, joiden avulla tulee seurata ja mitata katsastuksen laatua jatkuvasti ja puuttua välittömästi mahdollisesti esiintyviin epäkohtiin. Yksi hyvä seurantaväline on vikatilasto ja katsastajien hylkäysprosentit. Katsastusasemakohtaisen hylkäysprosentin tulee olla välillä -3 ja +7 prosenttia koko maan keskiarvosta ja tätä seurataan puolivuotisjaksolla. Jos aseman hylkäysprosentti on tämän haarukan ulkopuolella, katsastuksesta vastaava selvittää, mistä asiassa on kyse ja merkitsee laatupoikkeama-asiakirjaan selvityksen tuloksen. Katsastajien henkilökohtaisia hylkäysprosentteja seurataan kuukausitasolla ja kaikkien samalla asemalla työskentelevien katsastajien hylkäysprosentin tulee olla 5 prosentin sisällä. Vastaava katsastaja seuraa yksittäisten katsastajien vikatilastoja myös komponenttitasolla, ja näin päästään puuttumaan helposti mahdollisiin ongelmakohtiin, jotka voivat aiheutua esimerkiksi vääränlaisista työmenetelmistä. Katsastajakohtaiset tilastot käydään läpi lakisääteisessä kuukausipalaverissa. Merkittävien erojen esiintyessä valitaan kolme tarkistuskohdetta erityisseurantaan ja yhtenäistetään toimintatapoja. Nämä kohteet käydään läpi seuraavan kuukauden palaverissa ja katsotaan ovatko hylkäysprosentit yhtenäistyneet, sekä valitaan taas kolme kohdetta seuraavaksi kuukaudeksi erityisseurantaan. Katsastuk-

sesta vastaavan tulee jatkuvasti seurata katsastajien vikatilastojen lisäksi sidosryhmiltä ja asiakkailta saatavaa kirjallista ja suullista palautetta. Nämä sisäisen laadunvalvonnan työkalut auttavat katsastuksen vastuuhenkilöä varmistumaan toimipaikalla suoritettavien katsastusten laadusta ja huolellisuudesta sekä lakien, asetusten ja ohjeiden noudattamisesta ja oikeasta tulkinnasta, joka on myös asiakkaan etu. [3, s. 10.]

4.8 Lain velvoittama asiakirjojen säilytys katsastustoimipaikalla

Laki edellyttää katsastustoimipaikkoja säilyttämään ja ylläpitämään tiettyjä asiakirjoja tai niiden jäljennöksiä, ja niiden on oltava saatavilla, jos esimerkiksi Trafin tarkastaja haluaa nähdä ne. Säilytettävien asiakirjoja ovat laatukäsikirja, toimitilojen ja katsastuslaitteiden vuokra- ja käyttöoikeussopimukset, katsastuksiin käytettävien laitteiden huoltosopimukset sekä huolto- ja tarkastuspöytäkirjat, muiden lakisääteisten tarkastuksien pöytäkirjat, todistukset tai todistusjäljennökset henkilöstön perus- ja lisäkoulutuksesta, luettelo annetuista valmistenumeroista, katsastusasiakirjat ja tarkastustodistukset, luettelo tieliikenteen tietojärjestelmään toimitettujen tietojen oikaisusta, luettelo laatupoikkeamista ja luettelo toimipaikan ulkopuolella suoritetuista katsastuksista. Tässä mainittuja asiakirjoja tai niiden jäljennöksiä tulee säilyttää toimipaikalla vähintään kolme vuotta, lukuun ottamatta seuraavia asiakirjoja, joita on säilytettävä, vähintään viisitoista vuotta: luettelo annetuista valmistenumeroista, katsastusasiakirjat ja tarkastustodistukset, luettelo tieliikenteen tietojärjestelmään toimitettujen tietojen oikaisusta. Kaikki asiakirjoja, jotka koskevat yksittäisten ajoneuvojen vuosikatsastuksia on säilytettävä vähintään kaksi vuotta. Kaikkien asiakirjojen on oltava ajantasaisia. [5, 6§]

5 ISO 9001:2008 -sertifiointin tausta ja katsastuksen nykytila

5.1 Laatusertifiointin tausta

ISO 9001:2008 -laatusertifiointin taustalla on uusi katsastustoimilupalaki, [6, 1–58§] joka astuu voimaan 1.7.2014. Uuden lain myötä kyseessä oleva laatusertifiointi vaaditaan tulevaisuudessa kaikilta katsastusta harjoittavilta yrityksiltä osana katsastuksen valvontaa. Uusi katsastustoimilupalaki on tehnyt tuloaan pitkään, ja se pitikin käsitellä jo viime hallituskaudella, mutta asia on edennyt vasta nykyisen hallituksen aikana. Uusi liikenneministeri Merja Kyllönen vei asian eteenpäin ja uuden lain esittämisestä ja voimaantulosta päätettiin Suomen eduskunnassa joulukuussa 2013. Uuden lain voimaan astuminen ei näy todennäköisesti kovinkaan merkittävästi ensimmäisten kuukausien aikana. Uusi laki pitää sisällään pykälän, joka edellyttää kaikilta katsastuspalveluita tarjoavilta yrityksiltä ISO 9001:2008 -standardiin perustuvan laadunhallintajärjestelmän. Laatusertifiointijärjestelmän käyttöönottoon on kolmen vuoden siirtymäaika uuden lain voimaantulosta niille, joilla on jo voimassa oleva toimilupa. Sertifiointilla pyritään takaamaan katsastuksen yhdenmukaisuus ja laatu kaikilta katsastustoimipaikoilta osana järjestelmää, jolla katsastuksen laatu tulevaisuudessa tullaan takaamaan.

5.2 Uusi katsastustoimilupalaki

Uuden lain kehityksen taustalla on ollut tavoite lisätä kilpailua katsastusalaan ja näin ollen hillitä katsastushintojen nousua. Tarkoituksena on myös parantaa katsastuspalvelujen saatavuutta etenkin syrjäseuduilla, sekä helpottaa uusien toimijoiden tuloa alalle. Kaikki nämä tavoitteet on tarkoitus toteuttaa kuitenkin katsastuksen laadusta tinkimättä. [7, kohta 3.]

Uuden lain keskeisimpiä kohtia ovat mm. kevyen ajoneuvokaluston määräaikaisten ja valvontakatsastuksia tekevien toimiluvan saajien riippumattomuuden poistaminen muusta autoalan toiminnasta, kuten autojen korjaamisesta ja varaosien myynnistä, sekä tulevien katsastajien peruskoulutusvaatimusten muuttaminen. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että autokorjaamot voivat alkaa suorittamaan kevyen ajoneuvokaluston määräaikaisten ja valvontakatsastuksia, koska tiukkaa riippumattomuutta ei enää vaadita. Rekisteröinti- ja raskaan kaluston katsastuksia suorittavien katsastusasemien on kuitenkin säilytettävä tiukka riippumattomuutensa, eivätkä nämä katsastusasemat saa

tulevaisuudessakaan tarjota muuta kuin katsastus- ja rekisteröintipalveluita. Uudessa laissa peruskoulutusvaatimuksia uudistetaan ottamalla huomioon myös toisen asteen ammattitutkinnot ja erikoisammattitutkinnot. Nykyisin katsastajilta vaaditaan vähintään teknikon koulutus, ja koska tekniikkoja ei enää kouluteta, käytännössä katsastajilta vaaditaan insinöörin koulutus. Uusi laki antaa Liikenteen turvallisuusvirastolle paremmat valmiudet puuttua yksittäisen katsastajan toimintaan epäilyissä väärinkäytöstapa-uksissa.

Nykyisin katsastusasemalta vaaditaan koeajorata, mutta uudessa laissa on tämä vaatimus poistettu, siten uusien toimijoiden on helpompi tulla alalle. Osana katsastuksen laadun varmistamista tulevassa laissa vaaditaan kaikilta katsastuksista suorittavilta yrityksiltä ISO 9001:2008 -standardiin perustuva laadunhallintajärjestelmä. Liikenteen turvallisuusvirastolle annetaan aiempaa laajemmat oikeudet katsastetun ajoneuvon tarkastamiseen. Standardisoitu laadunhallintajärjestelmä on uudessa laissa määritelty apuvälineeksi laadunhallinnan takaamiseksi. Uuden peruskoulutusvaatimuksen myötä alalle kouluttautuminen helpottuu, ja sen seurauksena voi tulevaisuudessa olla enemmän työvoimaa saatavilla, mikä helpottaisi uusien toimijoiden alalle tuloa.

5.3 Katsastuksen nykytila

Ensimmäiset katsastukset Suomessa suoritettiin jo vuonna 1922 mutta tällä hetkellä voimassa oleva katsastustoimilupalaki tuli voimaan vuonna 1999. Laki on pitkälti vuonna 1995 pohjalta laadittu laki. Käytännössä katsastusvelvollisuus koskee tieliikennekäytössä olevia moottoriajoneuvoja ja niihin kytkettäviä perävaunuja. Katsastukset suoritetaan niille tarkoitetuissa katsastustoimipaikoissa, joilla on asianmukaiset tilat, laitteet, osaaminen ja voimassa oleva katsastustoimilupa. Nykyisen lain perusteella katsastustoimilupia myöntää Liikenteen turvallisuusvirasto Trafi. Luvat myönnetään toimipaikkakohtaisesti ja ne ovat voimassa enintään viisi vuotta kerrallaan. Toimiluvan myöntämisen edellytyksinä ovat tiukat luotettavuus- ja riippumattomuusvaatimukset. Toimiluvan saajan ja katsastuksen lopputulokseen vaikuttavan henkilöstön on oltava taustaltaan nuhteetonta ja luotettavaa. Toimiluvan hakijan on oltava luotettava, asiantunteva, vakavarainen ja riippumaton. Nykymuotoinen tiukka riippumattomuus muusta katsastukseen vaikuttavasta liiketoiminnasta tarkoittaa, että toimiluvan saaja ei mm. saa osallistua autojen huolto- tai korjaustoimintaan eikä myydä niiden varaosia. Toimilupaa ei voida myöntää esimerkiksi virastolle tai laitokselle, joka on kunnan tai valtion omistuksessa, koska ne eivät ole riippumattomia. [8, 1–7§]

Voimassa olevan lain mukaan katsastuksia suorittavan yrityksen on tarjottava kaikkia katsastuspalveluita samassa katsastustoimipaikassa. Raskaan kaluston katsastukseen tarkoitetut tilat saavat kuitenkin olla erillään kevyiden ajoneuvojen katsastukseen käytettävistä tiloista, mutta niiden on sijoitettava lähekkäin, jotta katsastuksesta vastaavalla on tosiasiallinen mahdollisuus vastata kokonaisuudessaan kaikesta katsastustoimipaikan toiminnasta. Laissa on määriteltä, etteivät tilat saa sijaita kauempana kuin kymmenen kilometrin päässä toisistaan, eikä niiden välinen ajomatka saa kestää kauempaa kuin viisitoista minuuttia.

Katsastusala kärsii työvoimapulasta varsinkin suurimpien kaupunkien ulkopuolella. Tällä hetkellä katsastusoikeudet omaavia henkilöitä maassa on noin 1400, joka tarkoittaa vuosittain noin 2500 katsastettavaa ajoneuvoa jokaista katsastajaa kohden. Tällä hetkellä katsastustoimipaikkoja on maassa noin 350 ja katsastuksia suoritetaan vuosittain vajaat 3,5 miljoonaa, joten tilanne on tällä hetkellä melko hyvä asiakkaan kannalta ainakin kaupungeissa ja niiden ympäristössä. Asiakkailla on jo varaa valita, minne viedä ajoneuvonsa katsastettavaksi, koska usein samalla paikkakunnalla on kaksi tai useampia katsastusasemia. Tilanne onkin parantunut huomattavasti sitten vuoden 1993 kilpailun vapauttamisen jälkeen, sillä asemien määrä on yli nelinkertaistunut. Katsastuksien hinnat nousivat voimakkaasti 2000-luvun alussa, mutta ovat sittemmin asettuneet, eikä viimeisen viiden vuoden aikana hinnat ole juurikaan nousseet. Nykyään kilpailu on paikoittain mennyt jo niin kovaksi, että katsastuksia saa päästömittauksineen alle puoleen hintaan maan keskihinnasta, jos ajan varaa esimerkiksi internetistä ja se on keskellä päivää, joka ei normaalisti ole kiireisintä aikaa katsastuksessa. Paikoittain jo nyt kovan kilpailun vuoksi osa katsastustoimipaikoista on joutunut pudottamaan katsastushintojaan. [7, kohta 1. 9.]

5.4 Katsastuksen tulevaisuus

Uusi katsastustoimilupalaki hyväksyttiin suurimmilta osin esityksen mukaisesti ja katsastustoiminta uuden lain myötä voi jo lähitulevaisuudessa tulla muuttumaan voimakkaastikin, joskin se on melko epätodennäköistä. Uudessa laissa määritellään, että autokorjaamot voivat lain voimaan tultua alkaa tekemään kevyiden ajoneuvojen määräaikaikatsastuksia, voi se vaikuttaa katsastustoiminnan rakenteeseen, sen takia että suurin osa kaikista katsastuksista on juuri kevyiden ajoneuvojen määräaikaikatsastuksia ja koska juuri nämä katsastukset on lähitulevaisuudessa mahdollista teettää autokor-

jaamalla. Nykyisin suurin osa katsastusasemien liikevaihdosta syntyy juuri näistä kevyiden ajoneuvojen määräaikaikatsastuksista, joita vuonna 2011 oli noin 2,4 miljoonaa kappaletta eli noin 73 prosenttia kaikista katsastuksista. Uuden lain vaatimusten mukaisesti tulevaisuudessakin katsastustoimipaikkojen, jotka suorittavat raskaan kaluston katsastuksia sekä muutos- että rekisteröintikatsastuksia on säilytettävä riippumattomuutensa muusta autoalan liiketoiminnasta. Jos näiden riippumattomuuden säilyttävien katsastustoimipaikkojen liikevaihdosta häviäisi iso osa määräaikaikatsastusten autokorjaamoille siirtymisen myötä, on hyvinkin mahdollista, että raskaan kaluston-, muutos- ja rekisteröintikatsastusten hinnat nousevat tulevaisuudessa, koska mahdollinen liikevaihtovaje on korvattava jollain. Toisaalta nykyisen lain vaatiessa, että katsastusyrityksen tarjottava kaikkia katsastuksia on raskaan kaluston osalta ylitarjontaa, koska vain noin 6 prosenttia kaikista katsastuksista suoritetaan raskaalle kalustolle ja osalle toimipaikoista on tämä kannattamatonta toimintaa, eikä raskaalla puolella ole juurikaan käyttöä. Näiden katsastusten mahdollisen hinnannousun lisäksi niiden saanti voi huonontua toimipaikkojen vähentymisen seurauksena, mikä olisi sen tulosta, että ne eivät yksinään kannata niiden verrattain vähäisen määrän takia.

Autokorjaamoiden toiminnan aloittamista katsastuslupalla kuitenkin hillitsee ainakin vielä tällä hetkellä heikko katsastajien saatavuus. Tämän lisäksi katsastustoimiluvan saamiseksi vaadittavat edellytykset vaativat riittäviä resursseja katsastuksen aloittavilta yrityksiltä. Katsastustoiminta ei ole välttämättä korjaamolle kannattavaa itsessään, koska pääasiallinen liiketoiminta painottuu autojen korjaamiseen. Autokorjaamoiden halu lähteä mukaan katsastustoimintaan on ollut vaisumpaa kuin uutta katsastustoimilupalakea valmistellessa osattiin odottaa.

"Liikenne- ja viestintäministeriön mukaan vielä noin viisi vuotta sitten lähes kaikki korjaamot ilmaisivat kiinnostuksensa katsastukseen. Nyt esimerkiksi AD:n 200 korjaamosta vain 10 aikoo laajentaa. Laajentaminen ei ole niin helppoa kuin kuviteltiin. Korjaamo tarvitsee toimiluvan, jota varten on hankittava kallis laatusertifikaatti ja koulutusta henkilökunnalle. Kiinnostusta laimentaa myös katsastusalan heikentynyt kannattavuus." [10.]

"Autokorjaamojen innostus laajentaa toimintaansa katsastuksen puolelle on hiipunut huomattavasti kriteerien tarkennuttua. Vielä viisi vuotta sitten valtaosa korjaamoista ilmaisi kiinnostuksensa laajentamiseen. Liikenne- ja viestintäministeriö arvioi, että innokkaita oli satoja, jopa tuhat. Lähes kaikki suhtautuivat positiivisesti, joilta kysyttiin halukkuutta. Kun tarkennettiin heille, ettei korjauksen päälle voi vain lyödä katsastusleimaa, kiinnostus laimentui huomattavasti, sanoo liikenne-neuvos Kari Saari." [11.]

5.5 Uuden katsastuslain mahdolliset ongelmakohdat asiakkaan näkökulmasta

Uuden lain myötä katsastuksesta voi tulla niin sanottu sisäänheittotuote korjaamoille, koska korjaamoita ei varsinaisesti houkuttele katsastuksesta saatava liikevoitto, vaan varsinaiset tuotot tulevat autojen korjaus- ja huoltotoiminnasta. Korjaamot voivat tulevaisuudessa tarjota ilmaista katsastusta esimerkiksi huollon teettäjälle ja näin saada lisää asiakkaita. Tässä on vaarana se, että koska katsastus tarjotaan ilmaiseksi, kuitenkin korjaamon menot pitää kattaa jollakin. Autosta voi löytyä helposti huomautettavaa, josta ei olisi ennen huomautettu, vika voidaan korjata samalla käynnillä ja näin asiakkaalle voi koitua ylimääräisiä kuluja mahdollisten turhien korjausten myötä. Tämän esimerkin mukaisesti asiakas voi joutua maksamaan katsastuksen hinnan sellaisen vian korjauksen muodossa, josta ei riippumattomalla katsastusasemalla olisi annettu korjauskehotusta. Hyvänä esimerkkinä voidaan pitää tuulilasin halkeamaa, josta merkitään katsastuksessa yleensä korjauskehotus sen sijaintia kokoa ja häiritsevyyttä näkyvyyteen tarkastellen. Esimerkiksi jos tuulilasista, jossa on alareunassa halkeama, joka ei ulotu lasin laidasta laitaan, eikä ole selvästi kuljettajan näkökentässä tai tuulilasinpyyhkijöiden pyyhintäalueella ei yleensä anneta korjauskehotusta. Edellä mainitussa tapauksessa, laki ei velvoita lasin korjaamista. Korjaamokatsastuksessa voi helposti edellä mainitun kaltaisen esimerkkitapauksen arvostelu muuttua radikaalisti, koska katsastaja voi antaa korjauskehotuksen ”tuulilasissa halkeama” ja korjaamo voi tämän jälkeen tarjota tuulilasivaihdon, jonka hinta on yleensä noin 300 €. Esimerkkitapauksessa katsastuksen teettäminen korjaamolla tuo asiakkaalle huomattavat lisäkulut.

Toinen esimerkki on merkkikorjaamoiden tekemät katsastukset autoille, joissa on vielä takuu voimassa. Asiakas on tuonut autonsa, jossa on vielä täysi takuu voimassa katsastukseen merkkikorjaamolle. Katsastuksessa suoritettava heilahduksenvaimennin-testi antaa etuheilahduksenvaimentajille arvot: vasen 75, oikea 22. Katsastaja tarkastaa vaimentimet vielä silmämääräisesti ja toteaa, että kumpikaan vaimennin ei vuoda, eikä hylkää autoa taikka anna korjauskehotusta oikean iskunvaimentimen tehottomuudesta, koska takuu joutuisi korvaamaan uuden vaimentimen ja vaihtotyön. Oikea toimenpide olisi vielä todeta kokeilemalla oikean vaimentajan heikentynyt vaimennuskyky, hylätä ajoneuvo katsastuksessa, uusia oikea etuiskunvaimentaja ja autolle pitäisi tehdä kuukauden sisällä jälkitarkastus. Tässä esimerkkitapauksessa ovat asiakkaan etu ja liikenneturvallisuus vaarantuneet.

Autokorjaamoiden suorittamien katsastusten seurauksena voi olla vikojen tulkitsemisen laajenemisen lisääntyminen korjaamolle saatavien töiden varjolla sekä se, ettei liiketurvallisuuden kannalta pääosin vähäisten ja tulkinnanvaraisten vikojen arvosteleminen asiakkaan hyväksi nykyohjeistuksen ja lain nojalla enää toteudukaan. Esimerkkejä pääosin vähäisistä vioista ovat melu (1- tai 2-vika) ja tuulilasin halkeama, jonka voi tulkita 1- ja 2-vikana, mutta jos tuulilasin pieni halkeama ei ole näkökentässä, voi katsastaja olla merkitsemättä siitä vikaa. Muita esimerkkejä tulkinnanvaraisista vioista ovat pyöränlaakerin välilyönti, ruostevauriot, heilahduksenvaimentimen vuoto ja pakoputkiston kiinnitys.

6 ISO 9001:2008 -standardi

ISO 9001:2008 -standardi on osa ISO -standardien sarjaa, ja samalla se on tällä hetkellä uusien standardeista. Kuten nimestä voi päätellä, on tämä standardi otettu käyttöön vuonna 2008. Sen edeltäjä on ISO 9001:2000. Standardi on yrityksen tai organisaation johtamisjärjestelmä. Standardin mukaisesti sertifioitu yritys on osoittanut, että sen laadunhallintajärjestelmä on toteutettu standardin mukaisesti ja että yrityksen toiminta, sekä sen johtaminen on toteutettu standardin vaatimalla tavalla. Laadunhallintajärjestelmä on tarkoitettu yrityksen johtamiseen ja sitä kautta prosessien ja menetelmien hallintaan, ylläpitoon ja kehittämiseen. Järjestelmän avulla saadaan tietoa yrityksen eri prosesseista ja niiden mahdollisista muutoksista ja puutteista, tämä sen takia, koska osana laadunhallintajärjestelmää on jatkuva raportointi, jolla seurataan yrityksen toimintoja. ISO 9001:2008 standardisointi on tarkoitettu soveltuvaksi kaiken kokoisiin ja kaikilla aloilla toimiviin yrityksiin. Sertifiointin ajatusmallin mukaan kaikkien yritysten tiettyjen toimintamallien yhtenäistäminen, seuranta ja hallinta takaavat laadukkaan lopputuloksen yrityksen kokoon ja toimialaan katsomatta.

ISO 9001:2008 on alun perin eurooppalainen ja siten kansainvälinen standardi, mutta se on myös vahvistettu suomalaisiksi kansalliseksi standardiksi. Suurin osa Euroopan maista on veloitettu vahvistamaan tämä standardi kansalliseksi standardiksi ja Suomessa asiasta vastaa Suomen Standardisointiliitto SFS. Sen tehtävänä on huolehtia Suomessa käytettävistä standardeista ja niiden hyväksymisestä, SFS ry on voittoa tavoittelematon osaksi Suomen valtion omistama järjestö. ISO on lyhenne sanoista (The International Organization of Standardization). Järjestö on maailmanlaajuinen kansallisten standardisointijärjestöjen liitto ja ISO standardit valmistellaan sen teknisissä komiteoissa yhteistyössä eri maiden viranomaisten ja tutkimuslaitosten kanssa. ISO toimii,

myös yhteistyössä IEC:n (The International Electrotechnical Commission) kanssa, joka auttaa lähinnä sähkötekniiseen standardisointiin liittyvissä asioissa. Kansainväliset standardit luodaan noudattamalla näiden kahden järjestön sääntöjä ja periaatteita. [15.]



Kuva 4. ISO -logo [25.]

6.1 Yleistä ISO 9001:2008 -standardista

Sertifioidun laadunhallintajärjestelmän käyttöönoton tulee lähtökohtaisesti olla yrityksen strateginen päätös, ja siihen yleensä vaikuttavat seuraavat asiat: organisaation toimintaympäristö, vaihtelevat tarpeet, tuotteet, tavoitteet, riskit, prosessit, toimintamallit ja organisaatio kokonaisuudessaan. Standardisoidulla laadunhallintajärjestelmällä on tarkoitus varmistaa, että kaikilla laadunhallintajärjestelmillä on yhdenmukaistetut asiakirjat ja rakenne. Standardia voivat käyttää organisaation kaikki osapuolet, myös sertifiointielimet voivat käyttää standardinmukaista laadunhallintaa arvioidessaan esimerkiksi yrityksen kykyä tuottaa laadukasta palvelua tai tuotteita, täyttää asiakkaiden vaatimukset sekä toimia lakien ja asetusten mukaisesti.

ISO 9001 -standardi on yhteensopiva ISO 9004 -laadunhallintajärjestelmän standardin ja ISO 14001 -ympäristöasioiden standardin kanssa. Standardeja voidaan käyttää yhdessä tai erikseen. ISO 9001 -standardin mukainen laadunhallintajärjestelmä on laadunhallintajärjestelmistä eli ISO 9001- ja 9004 -järjestelmistä suppeampi versio. ISO 9001 -standardi ei pidä sisällään muita johtamisjärjestelmiä koskevia vaatimuksia liittyen ympäristö-, terveys-, turvallisuus-, talous- ja riskinhallinta-asioiden hoitoon. ISO 9001:2008 -sertifikaatti on käytössä ympäri maailmaa monien eri alojen yrityksissä. [13.]

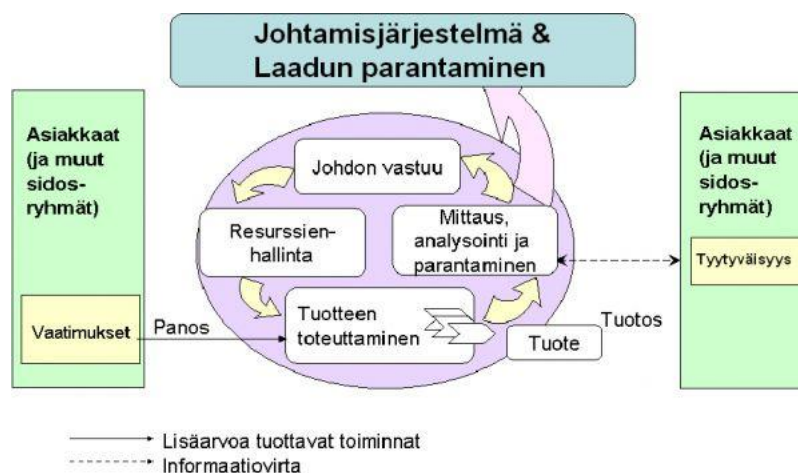
6.2 ISO 9001:2008 -standardin yritykselle asettamat vaatimukset

Laadunhallintajärjestelmän vaatimukset yritykselle on tarkoin määritelty, ne sen on vähintäänkin täytettävä saadakseen sertifioidun ISO 9001:2008 -standardin mukaisen laadunhallintajärjestelmän. Jotta organisaation voidaan luoda kansainvälisesti tärkeät vaatimukset täyttävä ja sertifioitu laadunhallintajärjestelmä, on sillä jo lähtökohtaisesti oltava edellytykset laadukkaaseen toimintaan. Tärkeimpänä ominaisuutena on yrityksen laillisuus ja toiminta lain asettamien säädösten ja pykälien mukaisesti. [14.]

6.3 Prosessimainen toimintamalli

9001:2008 -standardi edistää prosessimaisen toimintamallin omaksumista osaksi laadunhallintajärjestelmän kehitystä ja toteutustyötä. Prosessimaisen toimintamallin tavoitteena on parantaa laadunhallintajärjestelmän vaikuttavuutta ja tehostaa asiakkaan vaatimusten toteuttamista ja siten lisätä asiakastyytyväisyyttä.” [14, s. 8.]

Yrityksen toiminnan kokonaisuus on joukko erilaisia toimintoja, joihin käytetään olemassa olevia resursseja. Resursseja johtamalla saadaan ohjattua toimintaa halutulla tavalla ja lopputuloksena on halutun lainen tuote tai palvelu. Tämä kokonaisuus voidaan ymmärtää prosessina. Prosessijärjestelmän prosessien tunnistamista, niiden vaikutusta toisiinsa ja niitä johtamalla, niin että ne johtavat haluttuun lopputulokseen, kutsutaan prosessimaiseksi toimintamalliksi. Tällaisessa toimintamallissa on se etu, että prosesseja ja niiden vaikutusta toisiinsa tarkkailemalla sekä niitä jatkuvasti ohjaamalla voidaan prosesseja ja niiden keskinäisiä vuorovaikutuksia hallita. Tällaista toimintamallia sovellettaessa on tärkeää omaksua sen vaatimukset ja täyttää ne sekä ymmärtää prosessien lisäarvo ja arvioida niitä. On myös saatava näyttöä prosessien toiminnasta ja vaikuttavuudesta niitä tarkkailemalla ja mittaamalla objektiivisesti. Prosessimaisen laadunhallintajärjestelmän lähtökohta ovat asiakkaat ja heidän vaatimuksensa ja tärkeinä asiakkaiden vaatimusten täyttäminen, eli asiakas- tyytyväisyys. Tässä välissä on joukko toimintoja, jotka yrityksen on pystyttävä toteuttamaan, tärkeimpinä johdon vastuu, resurssien hallinta, tuotteen toteuttaminen sekä jatkuva mittaus, analysointi ja parantaminen. [14, s. 8–9.]



Kuva 5. Yrityksen tärkeimpien toimintojen kiertokulku prosessimaisessa ajattelussa [13.]

6.4 Standardin mukaisen laadunhallintajärjestelmän hyvät puolet

Hyviä puolia standardin mukaisessa laadunhallintajärjestelmässä on sen yhdenmukaisuus kun se vaaditaan kaikilta saman alan yrityksiltä. Asiakkaiden luotto yritykseen voi kasvaa sertifiointin myötä. Tietyissä tapauksissa se tuo yritykselle lisää töitä, jos esimerkiksi päämies vaatii sertifiointia. Tällainen tapaus voi olla vaikkapa, että asiakkaana toimiva yritys vaatii kuljetuskalustonsa huoltokorjaamolta sertifiointia ja näin ollen, jos sertifiointia ei ole työt menetetään sertifioidulle korjaamolle. Hyviin puoliin lukeutuu toimintamallien ja yritysjohton vastuiden selkeät määrittämiset ja etenkin suuremmissa organisaatioissa hyvin järjestetyn toimintojen ja hallitun resurssien käytön myötä tulevat taloudelliset säästöt. Sertifiointin mahdollisesti tuoma parantunut asiakastyytyväisyys on yksi keskeisimpiä positiivisesti vaikuttavia asioita.

6.5 Standardin mukaisen laadunhallintajärjestelmän huonot puolet

Huonoja puolia standardin mukaisessa laadunhallintajärjestelmässä ovat sen kustannukset, jotka voivat tuntua kohtuuttomilta etenkin pienissä yrityksissä, joilla ei ole omia resursseja järjestelmän luomiseksi tai ylläpitämiseksi ja se joudutaan pääosin rakentamaan ja ylläpitämään ulkopuolisen avun voimin. Pienten yritysten johtamiseen järjestelmällä ei juuri ole vaikutusta, koska niillä ei ole johtoa, jonka työkaluksi laadunhallintajärjestelmä on tarkoitettu.

7 ISO 9001:2008 -laadunhallintajärjestelmän keskeisin sisältö

7.1 Yleiset vaatimukset

Organisaation on luotava tämän standardin mukainen laadunhallintajärjestelmä sekä dokumentoida, ylläpitää ja parantaa sen vaikuttavuutta jatkuvasti.

Organisaation on

- määritettävä laadunhallintajärjestelmän luomiseksi tarvittavat prosessit ja niiden soveltaminen
- määritettävä prosessien järjestys ja niiden vaikutus toisiinsa
- määritettävä kriteerit ja menetelmät, jotta näiden prosessien vaikutus ja ohjaus voidaan varmistaa.
- varmistettava prosessien toimintaan ja seurantaan vaadittavien resurssien ja tiedon saatavuus
- seurattava, mitattava ja analysoitava kyseisiä prosesseja.
- toteutettava tarvittavat toimenpiteet, jotta suunnitellut tulokset saavutetaan ja niitä parannetaan jatkuvasti.

Organisaation on ohjattava prosessejaan tämän kansainvälisen standardin mukaisesti, ja jos organisaatiolla on ulkoistettuja prosesseja, on sen varmistuttava niiden ohjauksesta ja tämä on otettava huomioon laadunhallintajärjestelmässä. [14, s. 14.]

7.2 Dokumentointia koskevat vaatimukset

Laadunhallintajärjestelmää koskevien vaatimusten mukaan on dokumentoinnin sisällettävä

- dokumentoidut lausumat organisaation laatupolitiikasta ja laatutavoitteista
- laatukäsikirja
- standardin mukaan edellytettävät menettelyohjeet ja tallenteet
- asiakirjat, jotka organisaatio on määrittänyt tarpeelliseksi vaikuttavan toiminnan suunnittelun ja ohjauksen kannalta. Tallenteet sisältyvät näihin asiakirjoihin

Dokumentointiin ja sen laajuuteen vaikuttavat organisaation koko, prosessien määrä- ja niiden monimuotoisuus ja henkilöstön pätevyys. [14, s. 16.]

7.3 Laatukäsikirja

Laatukäsikirja on laadittava ja sitä on ylläpidettävä. Laatukäsikirjan on sisällettävä seuraavat asiat:

- laadunhallintajärjestelmän soveltamisala, ja jos sitä on rajattu, tulee ilmetä yksityiskohdat ja perustelut rajaukselle.
- menettelyohjeet ja viittaukset, jotka laadittu laadunhallintajärjestelmää varten.
- laadunhallintajärjestelmän prosessien vuorovaikutuksen välinen kuvaus.

[14, s. 16.]

7.4 Asiakirjojen ja tallenteiden hallinta

Laadunhallintajärjestelmän asiakirjoja tulee hallita asianmukaisesti, erityisen tärkeitä asiakirjoja ovat tallenteet ja niitä koskevat seuraavat vaatimukset,

- asiakirjat on todettava soveltuviksi ennen niiden julkaisemista
- asiakirjat on tarkistettava ja päivitettävä tarvittaessa, päivitetty versio hyväksytään
- varmistetaan asiakirjojen muutokset ja voimassa olevien versioiden tunnistettavuus.
- varmistetaan voimassa olevien asiakirjojen saatavuus niiden käyttökohteissa
- varmistetaan asiakirjojen pysyminen helposti tunnistettavina ja säilyminen helpolukuisina
- varmistetaan sellaisten asiakirjojen tunnistettavuus ja jakelun hallinta, jotka ovat määritelty tarpeelliseksi laadunhallintajärjestelmää varten, mutta ovat ulkopuolista alkuperää
- estetään vanhentuneiden asiakirjojen tahaton käyttö asianmukaisin merkinnöin siinä tapauksessa, jos niitä säilytetään.

Kaikista tallenteista on oltava menettelyohje, josta käy ilmi ohjaustoimenpiteet koskien niiden tunnistamista, arkistointia, suojaamista, esille saantia, säilyttämistä ja hävittämistä. [14, s. 16–18.]

7.5 Johdon vastuu ja sitoutuminen

Tässä standardissa on kyse nimenomaan johtamisjärjestelmästä ja sen vuoksi johdon vastuu ja sitoutuminen nousee vahvasti esille, jotta ylipäättänsä vaatimusten mukainen laadunhallintajärjestelmä toimisi, sen ehtoja noudatettaisiin ja sitä valvottaisiin. Organisaation johdon on osoitettava sen sitoutuminen laadunhallintajärjestelmään, sen toteuttamiseen, kehittämiseen ja jatkuvaan parantamiseen. Seuraavien asioiden on toteuduttava, ja johdon on

- viestittävä organisaatiolle asiakas- ja viranomaisvaatimusten täyttämisestä sekä lakien noudattamisesta
- määritettävä laatupolitiikka
- suoritettava johdon katselmukset
- varmistuttava tarvittavien resurssien saatavuudesta

Johdon on asettava edustaja, joka on organisaation johtoon kuuluva henkilö. Hänellä on kaikista muista vastuistaan riippumatta oltava valtuudet ja vastuu laadunhallintajärjestelmästä. Hänen tehtäviinsä kuuluu varmistua laadunhallintajärjestelmän mukaisten tarvittavien prosessien luomisesta, toteuttamisesta, ylläpitämisestä ja raportoinnista johdolle laadunhallintajärjestelmän suorituskyvystä sekä parannustarpeista. Johdon edustajan on myös varmistuttava, että organisaatiossa edistetään asiakasvaatimuksia ja tietoisuutta. [14, s. 18.]

7.6 Laatupolitiikka ja laatutavoitteet

Organisaation laatupolitiikan on sovellettava sen toiminta-ajatuksen ja tavoitteisiin. Laatupolitiikasta on tiedotettava koko organisaatiolle, ja sen tulee olla yleisesti kaikkien työntekijöiden tiedossa ja helposti ymmärrettävissä. Laatupolitiikka sisältää sitoutumisen laadunhallintajärjestelmään ja sen asettamiin vaatimuksiin. Laatupolitiikka luo pohjan laadun jatkuvalla valvomisella, laatutavoitteiden saavuttamisella ja laadun kehittämiseksi. Laatutavoitteiden saavuttamiseksi, jotka organisaatiolle on asetettu on suunnittelun lisäksi johdon toimesta varmistuttava, että tarvittavat toiminnot ja prosessit ovat asianmukaisia ja riittävillä tasoilla. Laatutavoitteiden on oltava mitattavissa, jotta organisaatiossa tiedetään onko sen tuottamalle tuotteelle tai palvelulle asetetut tavoitteet saavutettu. Laatutavoitteiden on oltava myös yhdenmukaisia organisaation laatupolitiikan kanssa. Yleensä laatutavoitteet ovat aina asiakaskeskeisiä, koska periaatteessa

asiakas päättää aina viime kädessä, onko sen ostama tuote tai palvelu täyttänyt odotukset ja onko se näin ollen laadukas. [14, s. 18.]

7.7 Henkilöstön pätevyys, työympäristö ja välineet

Henkilöstön pätevyyden tarpeiden lähtökohtana on yrityksen toiminta ja siihen liittyvät prosessit, joiden suorittamisessa henkilöstöä tarvitaan. Aluksi on määriteltävä henkilöstön tarve ja osaamisalueet, työkokemus ja koulutus. Eli yleisesti ottaen henkilön pätevyys tiettyyn työtehtävään tulee määrittää ja varmistua siitä, että työntekijä täyttää vaatimukset, jotta lopputuote olisi laadukas. Työntekijän tulee täyttää työtehtävän asettamat koulutusvaatimukset, ja työnantaja voi halutessaan sekä mahdollisuuksien mukaan tarjota koulutusta. Organisaation on varmistettava, että henkilöstö on tietoinen työtehtäviensä tärkeydestä ja merkityksestä sekä niiden vaikutuksesta laatutavoitteiden saavuttamiseen. Organisaation tulee ylläpitää, myös tallenteita henkilöstön koulutuksesta, kokemuksesta ja taidoista.

Työympäristön on oltava soveltuva kaikilta osin niiden työtehtävien suorittamiseen, jotka vaaditaan laadukkaasti lopputuotteen aikaansaamiseksi. Tarvittava infrastruktuuri on määritettävä ja sitä on ylläpidettävä. Organisaation huolehdittava työympäristön turvallisuudesta ja pystyttävä poistamaan kaikki ylimääräiset työturvallisuusriskit, ja tilojen tulee olla asianmukaiset, ettei turhaa haittaa työntekijöille aiheudu. Infrastruktuuriin kuuluvat kaikki työn suorittamiseen tarvittavat rakennukset, työtilat välineistöineen, prosessivälineet ja niihin mahdollisesti liittyvät laitteet sekä ohjelmistot ja tukipalvelut, kuten kuljetukset, viestintä, ja tietojärjestelmät. [14, s. 22–24.]

7.8 Resurssien hallinta ja tuotteen toteuttaminen

Organisaation määritettävä ja varattava riittävät resurssit tarvittavien toimintojen toteuttamiseen sekä laadunhallintajärjestelmän toteuttamiseen, ylläpitoon ja vaikuttavuuden jatkuvaan parantamiseen. Resurssienhallinnan keinoin käytettävissä olevat resurssit on suunnattava oikein, ja lopputuloksena on asiakastyytyväisyyden lisääminen.

Tuotteen toteuttamiseksi organisaatiossa on lähdettävä liikkeelle halutusta tuotteesta ja sen ominaisuuksista, eli tuote on ensiksi suunniteltava. Sen lisäksi on määritettävä siihen tarvittavat prosessit, tuotteen laatutavoitteet ja laatuvaatimukset. On myös han-

kittava tarvittavat resurssit ja asiakirjat, jota kautta lopputuotteen vaatimat prosessit saadaan toteutettua. Tuotekohtaisesti tarvitaan todentamis-, kelpuutus-, seuranta-, mittaus-, tarkastus- ja testaustoimenpiteet, sekä tuotteen hyväksymiskriteerit. Tuotteen suunnittelun tulee olla soveltuvia organisaation toimintatapojen kanssa. Tuotteen tai palvelun on täytettävä myös asiakkaan ja viranomaisten vaatimukset. [14, s. 22–24.]

7.9 Mittaus, analysointi, parantaminen ja asiakastyytyväisyys

Organisaation on suunniteltava ja toteutettava seuranta-, mittaus-, analysointi- ja parantamisprosessit, joita tarvitaan tuotteen ja laadunhallintajärjestelmän vaatimusten mukaisuuden osoittamisessa sekä pystyttävä toteuttamaan jatkuva paraneminen sen vaikuttavuudessa. On myös määriteltävä menetelmät, joilla voidaan mitata prosesseja ja niiden toimintaa, nämä menetelmät voivat olla muiden muassa tilastollisia menetelmiä. Organisaation on toteutettava sisäisiä auditointeja säännöllisin määrääjain saadakseen tietoa standardin mukaisen laadunhallintajärjestelmän vaatimusten täyttymisestä ja siitä, että se on vaikuttavasti toteutettu ja ylläpidetty. Auditointien objektiivisuudesta ja tasapuolisuudesta on varmistuttava. Auditoidijat on valittava huolella, eikä auditoidijat saa auditoida omaa työtään. Organisaatiolla on velvollisuus laatia menettelyohje auditointia koskien, ohjeessa on määriteltävä auditointien suunnittelu, tekeminen, auditointitaajuus sekä tallenteiden luomiseen ja raporttien tekemiseen liittyvät vastuut ja vaatimukset on käytävä ilmi. Auditoinneista niiden lopputuloksista tulee ylläpitää tallenteita. Johto on vastuussa auditoitavasta alueesta ja sen tulee raportin saatuaan tehdä korjaavat toimenpiteet ilman ylimääräistä viivytyksiä. Mittausmenetelmien avulla on saatava luotettavaa tietoa prosesseista ja tuloksia on pystyttävä analysoimaan, jotta mahdolliset epäkohdat niissä huomataan ja laatu pystytään säilyttämään.

Asiakastyytyväisyys toimii yhtenä mittausmenetelmänä, se on halpa ja melko helppo toteuttaa ja siitä saatu palaute auttaa organisaatiota kehittämään toimintojaan. Vaikka asiakastyytyväisyyskyselyt ovatkin helppoja toteuttaa ja niiden ongelmana usein on vähäinen vastausprosentti, elleivät asiakkaat ole tyytymättömiä ostamaansa tuotteen tai palveluun. Tästä johtuen palaute on usein negatiivista, eikä näin ollen kerro täysin todellista asiakastyytyväisyyttä, mutta se on silti hyödyllistä ongelmien selvittämiseksi. Asiakastyytyväisyys on yrityksen yksi tärkeimpiä haasteita ja sen parantamiseen sekä sen ylläpitoon on yrityksen panostettava myös pitkällä aikavälillä. Asiakastyytyväisyys on luottamuksen kaltainen asia ja sen menetettyään sitä on vaikea saada takaisin. [14, s. 26–28, 34–38.]

8 ISO 9001:2008 -laadunhallintajärjestelmän toteutus ylläpito ja kustannukset katsastusyrytyksessä

Alettaessa luomaan ISO 9001:2008 -laadunhallintajärjestelmää yritykseen on kartoitettava aluksi sen nykytila ja toimintamallit, lisäksi pohditaan käytetäänkö ulkopuolista apua järjestelmän luomiseksi, kuinka paljon sitä mahdollisesti tarvitaan ja mitä voidaan tehdä itse. Tarvittaessa käytetään ulkopuolista konsulttia, jonka pätevyydestä tulee varmistua. Jos konsulttia käytetään on vastuualueet ja tehtävät oltava tarkoin selvillä molemmille osapuolille sopimusta tehtäessä. Konsulttia käytettäessä on yrityksen johdon oltava aktiivisesti mukana rakentamassa järjestelmää alusta asti ymmärtääkseen sitä täysin ja myös siksi, että toteutus on kuitenkin viimekädessä johdon vastuulla. Aluksi tehdään kartoitus yrityksen, toiminta-ajatuksista, tuotteista, palveluista, resursseista, prosesseista, lainmukaisuudesta, laatupolitiikasta ja tavoitteista. Kun kartoitus on tehty, laaditaan standardin mukainen laadunhallintajärjestelmä, lisäksi varmistutaan, että kaikki sen sekä lain vaatimat edellytykset täyttyvät. Lopuksi laadunhallintajärjestelmä on sertifioitava eli se on hyväksyttävä ulkopuolisen tahon toimesta, jolla on tarvittava pätevyys ja valtuudet tehdä sertifiointi. Kun sertifiointi on tehty, voidaan laadunhallintajärjestelmä ottaa käyttöön, järjestelmä vaatii kuitenkin jatkuvaa ylläpitoa ja sitä varten on yrityksessä oltava vastuuhenkilö, joka huolehtii laadunhallintajärjestelmästä. Sertifikaatti on voimassa kolme vuotta kerrallaan, mutta osa auditoinneista on tehtävä vuosittain ja tätä varten on oltava auditointia, joka tarkastelee auditoitavia kohteita objektiivisesti. Auditointia ei saa auditoida omaa työtään ja usein on auditointia otettava yrityksen ulkopuolinen ammattilainen. [14, s. 34.]

9001 -standardia varten järjestetään kursseja, ja jos esimerkiksi yritys haluaa perehdyttää työntekijänsä standardiin, jotta hän voisi myöhemmin hallita standardin mukaisen laadunhallintajärjestelmän perusteet, voidaan henkilö kouluttaa tällaisen ulkopuolisen tahon järjestämän kurssin avulla. Kursseja suomessa järjestävät ainakin Bureau Veritas Finland ja kurssien alkavat noin tuhannesta riippuen kurssisisällöstä ja laajuudesta riippuen.

8.1 Laadunhallintajärjestelmän kustannukset

ISO 9001:2008 -standardisoidun laadunhallintajärjestelmän sertifiointi halvimmillaan maksaa noin 2000 € ja kalleimmillaan noin 3000 € riippuen sertifiointin suorittajasta. Sertifiointi tapahtuu kahdella sertifiointia käynnillä yrityksessä. Vuosittaisen auditoinnin hinta on 1000 – 2000 € riippuen auditoinnin suorittajasta ja se tapahtuu yhdellä käynnillä.

lä vuosittain. Jos yritykseen otetaan konsultti hoitamaan laadunhallintajärjestelmän luomisen, tulee siitä lisäkustannuksia 1000 – 3000 €. Laadunhallintajärjestelmän luominen alusta asti ja sertifiointi pieneen jo toiminnassa olevaan ja katsastustoimiluvan omaavaan katsastusyritykseen (7 työntekijää) tulee maksamaan 3000 – 5000 € ilman, että omaa työpanosta käytetään. Jos katsastusasema ei ole vielä toiminnassa, eikä voimassa olevaa katsastustoimilupaa ole, hinta kokonaisuudessaan noin kaksinkertaistuu, koska laadunhallintajärjestelmä joudutaan tekemään alusta asti eikä nykyisin vaatimaa laatukäsikirjaa ole. Sertifiointin jälkeen järjestelmän ylläpitokustannukset aiheutuvat lähinnä auditointikustannuksista, jotka ovat 1000 – 2000 € vuodessa. [23. 24.]

9 Laadunhallinnan eroja katsastuksessa uuden ja nykyisen välillä

Nykyisen lain mukainen laadunhallintajärjestelmä on keskittynyt hyvin pitkälti hyvän katsastuslaadun takaamiseen, ja laatukäsikirjan sisältö on tarkasti määrätty laissa. Laatukäsikirjan sisältö on tiivis yhteenveto niistä tärkeistä asioista, joista katsastustoimipaikalla on huolehdittava katsastuslaadusta tinkimättä. Nykyisessä laissa on tarkoin säädetty siitä, kuka voi harjoittaa katsastustoimintaa, ja harjoittavalta yritykseltä vaaditaan tiukkoja edellytyksiä katsastustoimiluvan saamiseksi.

ISO 9001:2008 -standardin mukaisesti toteutettu laadunhallintajärjestelmä on kokonaisuudessaan kattava yrityksen hallintaa ja johtamista koskeva järjestelmä. Se on sisällöllisesti laaja, ja siinä on otettu huomioon paljon asioita silmällä pitäen suuria organisaatioita, joiden prosessien hallinta on vaikeaa, jos selviä menettelyohjeita, menettelytapoja eikä vastuita ole tarkoin määritelty. Standardin mukainen laadunhallintajärjestelmä korostaa erityisesti johdon asemaa ja vastuuta organisaation toiminnassa, mutta myös asiakastyytyväisyys, laatupolitiikka, sekä jatkuva mittaaminen ja parantaminen nousevat voimakkaasti esille. Tämä standardin mukainen laadunhallintajärjestelmä on luotava katsastusta koskevien lakien ja asetusten pohjalta, kuten nykyinen laatukäsikirjakin, mutta se on muilta kuin katsastusta koskevilta osin laajempi kokonaisuus yrityksen laadukkaaseen johtamiseen.

Näiden kahden laadunhallintajärjestelmien vertailu asettaa omat haasteensa, sillä ne ovat melko erilaisia eikä ISO 9001:2008 -standardin mukaista laadunhallintaa varsinaisesti ole suunniteltu ajoneuvojen katsastamista varten, vaan se on organisaation johtamisjärjestelmä, jota voidaan soveltaa toimialaan katsomatta. Standardisoitu laadunhallintajärjestelmä kuitenkin luodaan katsastustoiminnan pohjalta ja siihen sopivaksi

sekä siltä edellytetään lailla tietyiltä osin samoja kohtia kuin nykyiseltä laatukäsikirjalta, jotka vähintäänkin siinä on oltava. Suurimmat eroavaisuudet uuden ja nykyisen välillä ovat ne, että ISO 9001:2008 on tarkoitettu lähinnä hieman isompien organisaatioiden laadunhallintaan ja johtamiseen sekä koko organisaation hyvien toimintamallien kautta on tarkoitus ylläpitää ja kehittää laadukasta lopputulosta. Nykyinen laadunhallinta on suurimmaksi osaksi luotu katsastustoimintaa velvoittavien lakien ja asetusten pohjalta keskittyä vain tärkeämpiin kohtiin katsastuslaadun takaamiseksi, eikä siinä ole keskitytty niinkään yrityksen johtamiseen.

9.1 Erot ajoneuvokatsastajan työn kannalta

Näitä kahta laatujärjestelmää vertailtaessa katsastajan näkökulmasta ei työn suorittamisen kannalta ole vaikutusta. Uusi laadunhallintajärjestelmä rakennetaan vanhan pohjalta, eikä siinä ole sellaisia seikkoja, että katsastajan työvälineet, työmenetelmät taikka työn laadusta vastaaminen tulisivat muuttumaan.

10 Yhteenveto

Työssä selvitettiin ISO 9001:2008 -standardin mukaisen laadunhallintajärjestelmän vaikutuksia katsastajan työhön ja katsastuksen laadun takaamiseen, eroja nykyisin katsastustoimilupalain vaatimaan laatujärjestelmään ja taustalla olevia muutoksia. Sellaisia seikkoja ei tullut ilmi, että sertifiointilla olisi vaikutusta yksittäisen ajoneuvokatsastajan työhön tai työmenetelmiin niin, että sitä kautta katsastettavien ajoneuvojen mahdollisten vikojen ja puutteiden löytyminen paranisi. Tältä näkökannalta sertifiointilla ei ole itse katsastuslaadun kannalta merkittävää vaikutusta. Uusi laadunhallintajärjestelmä ei myöskään oleellisesti paranna Liikenteen turvallisuusviraston eikä katsastuksesta vastaavan vastuukatsastajan keinoja huomata taikka puuttua niihin, siten sen vaikutus ei sisäisen eikä ulkoisen laadunvalvonnan kannalta ole merkittävä. Suurimmat erot nykyisen laatukäsikirjan ja ISO 9001:2008 -standardin mukaisen laadunhallintajärjestelmän välillä ilmenevät siinä, että nykyinen laatukäsikirja on suunniteltu suurilta osin katsastuslaadun varmistamiseksi ja on sisällöltään melko suppea verrattuna standardisoituun järjestelmään, joka keskittyy yleisellä tasolla organisaation laadukkaaseen toimintaan ja johtamiseen. ISO 9001:2008 -standardisoituun ja sertifioituun laadunhallintajärjestelmään siirtymisen taustalla on uusi 1.7.2014 voimaan astuva katsastustoimilupalaki [6, 13§], joka edellyttää kaikilta katsastusyryksiltä kyseisen järjestelmän käyttöönottoa.

Sertifioitua laadunhallintajärjestelmää tarkasteltaessa sen tarpeellisuudesta katsastuksessa tai vaikutuksista katsastuslaadun parantamiseen ei löytynyt vahvaa näyttöä. Sertifioitun laadunhallintajärjestelmän luominen jo toiminnassa olevaan katsastusyrykseen on helpompaa kuin uuteen yrykseen, koska sen pohjana voidaan käyttää nykyistä laatukäsikirjaa ja toiminnassa olevalla yryksellä on jo edellytykset toimia katsastuksessa. Jos sertifiointista aiheutuu katsastusyryksille lisäkustannuksia, nämä kustannukset näkyvät todennäköisesti katsastushinnoissa ja viimekädessä sertifiointikulut voivat tulla asiakkaiden maksettavaksi, eikä tämä ole linjassa uuden lain yhden alkupe-
räisistä tarkoituksen eli katsastushintojen laskun kanssa. Sertifiointin hyvät puolet voivat näkyä mahdollisesti parantuneessa asiakastytyvyydessä ja sitä kautta lisäänty-
neissä asiakasmäärissä.

Suosituksina voi esittää, että katsastuksen omavalvontaa ei tulisi sertifiointin varjolla vapauttaa enempää, koska katsastuksessa kyse on julkista valtaa käyttävästä hallinto-toimenpiteestä, on sen valvonta viimekädessä hoidettava viranomaisten toimesta ja sen tulee uskottavaa sekä toimivaa. Kuten uudessa lakiehdotuksessa mainittiin, olisi hyvä, että myös yksittäiseen katsastajaan voitaisiin kohdistaa entistä helpommin toimenpiteitä väärinkäytöstepauksissa. Kun katsastus vapautetaan autokorjaamoille, on mahdollisten alalla toimijoiden lisääntymisen takia väärinkäytösten riskin lisääntyminen hyvinkin mahdollista, jos omavalvonnalle annetaan enemmän painoarvoa. Liikenteen turvallisuusviraston oikeuksia ja resursseja katsastuksen valvonnassa tulisi lisätä. Organisaation johtamiseen tarkoitettua (ISO 9001:2008) järjestelmää ei tulisi lailla vaatia katsastusyriyksiltä sen varjolla, että se parantaisi katsastuksen laatua.

”Standardisoinnin on oltava vapaaehtoista, konsensuskseen perustuvaa toimintaa, jota asianomaiset tahot harjoittavat avoimuuteen ja julkisuuteen perustuen riippumattomien ja tunnustettujen standardisointijärjestöjen puitteissa, ja joka johtaa vapaaehtoisten yhdenmukaisten standardien hyväksymiseen” [15, s. 21.]

Työn aihe loi haasteen konkreettisten tulosten saamiselle. Työtä tehdessä on pyritty hyödyntämään autokorjaamolla ja ajoneuvokatsastuksessa saatua työkokemusta, lisäksi katsastuskoulutusta ja lähdemateriaalia sekä haastatteluja on hyödynnetty hyvän kokonaiskuvan saamiseksi katsastuksen laadunvalvonnasta ja ISO 9001:2008 -standardista. Työssä onnistuttiin paneutumaan hyvin sen aiheeseen ja käyttämään hyväksi saatavilla olevaa tietoa ja materiaalia. Jo työtä aloitettaessa laadunhallinta ja sen keinot katsastuksessa olivat melko hyvin tiedossa, eikä työtä tehtäessä ilmennyt, että sertifiointilla tai muillakaan katsastuslaadun omavalvonnan keinoilla saataisiin merkittäviä parannuksia aikaan. Standardisointiin perehtyminen, taustatiedot, katsastuksen tulevaisuuden näkymät ja katsastuksen kuvaus onnistuttiin mielestäni sopeuttamaan työhön hyvin kokonaiskuvan saamiseksi. Todellisten tutkimustulosten saamiseksi olisi toteutettava seurantajakso sertifioidussa ja sertifioimattomassa katsastusyriyksessä, jolloin aiheesta saisi kattavamman pidemmällä aikavälillä.

Lähteet

Karjalainen, Eero E. 2006. Mitä laatu tarkoittaa ja miten on saavuttu tämän päivän laatuun. Verkkodokumentti. Quality KnowHow Karjalainen Oy. <http://www.qk-karjalainen.fi/fi/artikkelit/mitae-laatu-tarkoittaa-ja-kuinkauttu-taemaen-paeivaen-laatuun-on/>>. Luettu 23.2.2014

Mitä on laatu. Verkkodokumentti. Opetushallitus. http://www03.edu.fi/oppimateriaalit/puutuoteteollisuus/laatu_ja_standardit/mita_laatu_on/etusivu.html>. Luettu 10.3.2014

Mäkelä, Juha. 2008. Laatukäsikirja Mäntsälän Autokatsastus Oy.

Katsastuksen arvosteluperusteet. 2007. Verkkodokumentti. Trafi. http://www.trafi.fi/filebank/a/1324987187/858c972b1171a45d3665e693e65b8fcb/4692-Katsastuksen_arvosteluperusteet.pdf>. Luettu 24.4.2014

Liikenneministeriön päätös ajoneuvojen katsastusluvista. 202/1999.

Laki ajoneuvojen katsastustoiminnasta. 957/ 2013.

Hallituksen esitys eduskunnalle ajoneuvojen katsastus- ja yksittäishyväksyntätehtävien järjestämistä koskevaksi lainsäädännöksi. HE 17/2013.

Laki ajoneuvojen katsastusluvista. 1099/1998.

Komulainen, Teemu. 2009. Katsastuksen hinta puolittui Kuopiossa. Verkkodokumentti. Savon Sanomat. <http://www.savonsanomat.fi/erikoissivut/autot/autotalli/autokatsastuksen-hinta-puolittui-kuopiossa/1014453>

Salonen, Kari 2012. Pienissä kunnissa katsastus kiinnostaa yhä korjaamoita. Verkkodokumentti. Maaseudun Tulevaisuus. <http://www.maaseuduntulevaisuus.fi/maaseutu/pieniss%C3%A4-kunnissa-katsastus-kiinnostaa-yh%C3%A4-korjaamoita-1.53376>>. Luettu 9.5.2014

Korjaamoiden katsastushuuma hälveni. 2013. Verkkodokumentti. MTV.

<http://www.mtv.fi/uutiset/kotimaa/artikkeli/korjaamoiden-katsastushuuma-halveni---katsastusluvan-hinta-karkotti/2457032>>. Luettu 9.5.2014

Kokkonen, Olavi. 2007. Vuosi 2009 tulee – on aika valmistautua ISO 9001:2008 ensimmäinen lausuntokierros meneillään. Verkkodokumentti. Quality Knowhow Karjalainen Oy. <http://www.qk-karjalainen.fi/fi/artikkelit/vuosi-2009-tulee-on-aika-valmistautua-iso-90012008-ensimmaeinen-/>>. Luettu 3.3.2014

SFS-EN ISO 9001. 2008. Laadunhallintajärjestelmät. Vaatimukset. 4. p. Helsinki: Suomen Standardisoimisliitto.

SFS -käsikirja 1. Standardit ja standardisointi 2013. 2012. Verkkodokumentti. Suomen Standardisoimisliitto. http://www.sfs.fi/files/83/KK_1_2013_korjattu.pdf>. Luettu 18.5.2014

Katsastustoiminta. Verkkodokumentti. Trafi.

http://www.trafi.fi/tieliikenne/luvat_ja_hyvaksynnat/katsastustoiminta>. Luettu 27.4.2014

Koulutus.fi. ISO 9001 -laadunhallintajärjestelmän vaatimukset ja sisäinen auditointi. Verkkodokumentti. Bureau Veritas Finland. <http://www.koulutus.fi/kurssi/iso-9001-laadunhallintajarjestelman-vaatimukset-ja-sisainen-auditointi-115409>>. Luettu 25.4.2014

Koulutus.fi. Laadunhallintajärjestelmän johtava auditoija. / QMS Lead Auditor (IRCA 2245). Verkkodokumentti. Bureau Veritas Finland. <http://www.koulutus.fi/kurssi/laadunhallintajarjestelman-johtava-arvioija-qms-lead-auditor-irca-2245-106653>>. Luettu 26.4.2014

ISO 9000 - Quality management. Verkkodokumentti. The International Organization of Standardization. http://www.iso.org/iso/home/standards/management-standards/iso_9000.htm>. Luettu 10.3.2014

Katsastuslain uudistus. 2013. Verkkodokumentti. Trafi.

http://www.trafi.fi/tieliikenne/katsastukset/katsastuslain_uudistus>. Luettu 24.4.2014

ISO 9001 -standardi. Verkkodokumentti. Tampereen Teknillinen Yliopisto.
<http://www.cs.tut.fi/~otm/luennot/kalvot/iso9001.pdf>>. Luettu 21.4.2014

Ziemann, Marcus. Uusi katsastuslaki kompuroi autokorjaamoita ei katsastaminen kiinnosta. 2014. Verkkodokumentti. Yle.
http://yle.fi/uutiset/uusi_autokatsastuslaki_kompuroi_autokorjaamoita_ei_katsastaminen_kiinnosta/7052445>. Luettu 30.4.2014

ISO 9001 pk-yrityksille: mitä tehdä. 2002. Ohjeita tekniseltä komitealta ISO/TC 176.
Helsinki: Suomen Standardoimisliitto SFS.

Manninen, Arto. 2014. Sertifiointi.com . Puhelinkeskustelu 29.4.2014

Kangas, Vesa-Pekka. 2014. Pääarvioija, Inspecta Sertifiointi Oy. Puhelinkeskustelu 29.4.2014

ISO.com. 2014. Verkkodokumentti. USA Flags and Flagpoles LLC.
http://www.grpflags.com/business/iso_flags.htm>. Luettu 18.5.2014

